REPÚBLICA DOMINICANA
MINISTERIO DE HACIENDA
Centro De Capacitación en Política y Gestión Fiscal

CENTRO DE CAPACITACION EN POLITICA Y GESTION FISCAL
del Ministerio de Hacienda

Departamento de Investigación y Publicaciones
División de Investigación

Informe Estadístico Global de la Evaluación de los Servicios del Centro de Documentación "Dr. Raymundo Amaro Guzmán"

3er. Trimestre (julio-septiembre), 2019

Octubre, 2019

Durante el tercer trimestre del 2019, fue encuestado un (1) usuario, de uno (1) que utilizó los servicios de sala, superando, con ello, la meta establecida del 50 % de los que se les brindó asistencia de servicio bibliográfico en el Centro de Documentación "Dr. Raymundo Amaro Guzmán". Esto quiere decir que se cumplió la meta, contemplada en el plan operativo anual (POA), que establece que se debe encuestar, al menos un 50% de las personas que visitan el Centro de Documentación. El visitante que evaluó el servicio del CD, es del sexo femenino.

La valoración de la persona encuestada arrojó como resultado el 100.0 % de percepción de la calidad del servicio recibido, lo que equivale a 5 sobre 5.

La representatividad de los aspectos valorados fue de: 100.00 % (5.00), para todos los aspectos valorados como son: Amabilidad del servicio; Disponibilidad de la información; Rapidez en el servicio; y también la Eficiencia ofertada.

La única propuesta de **aspectos a mejorar** por el encuestado es "Consulta en línea". En lo que respecta a las **sugerencias para mejorar**, el usuario no exteriorizó nada al respecto.

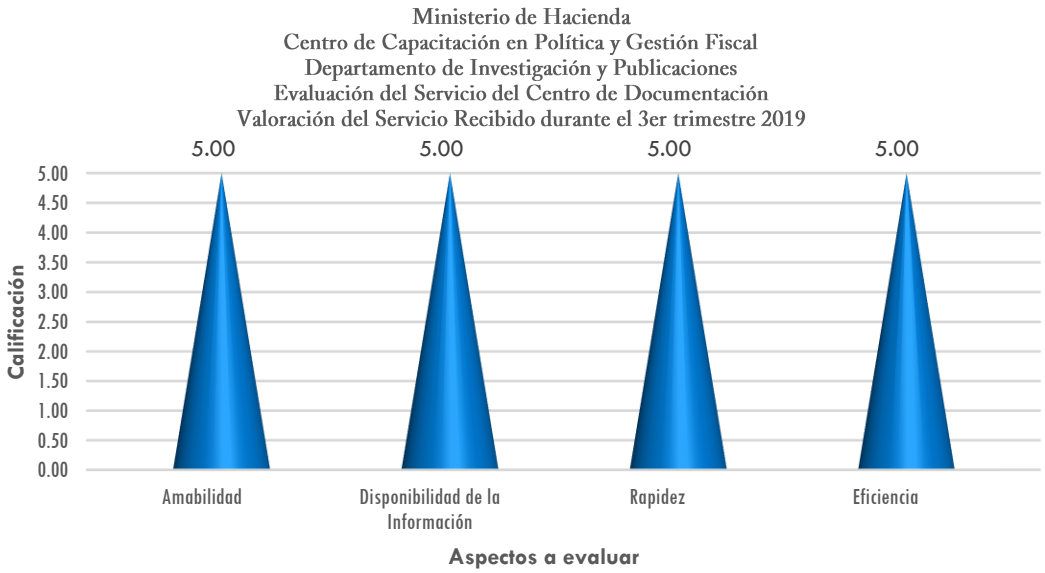
Los cuadros y gráficos presentados más abajo evidencian los resultados expresados de manera más detallada.

Tabla 1
Ministerio de Hacienda
Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
Departamento de Investigación y Publicaciones
División de Investigación
Evaluación del Servicio del Centro de Documentación
Valoración del Servicio Recibido durante el trimestre julio-septiembre, 2019

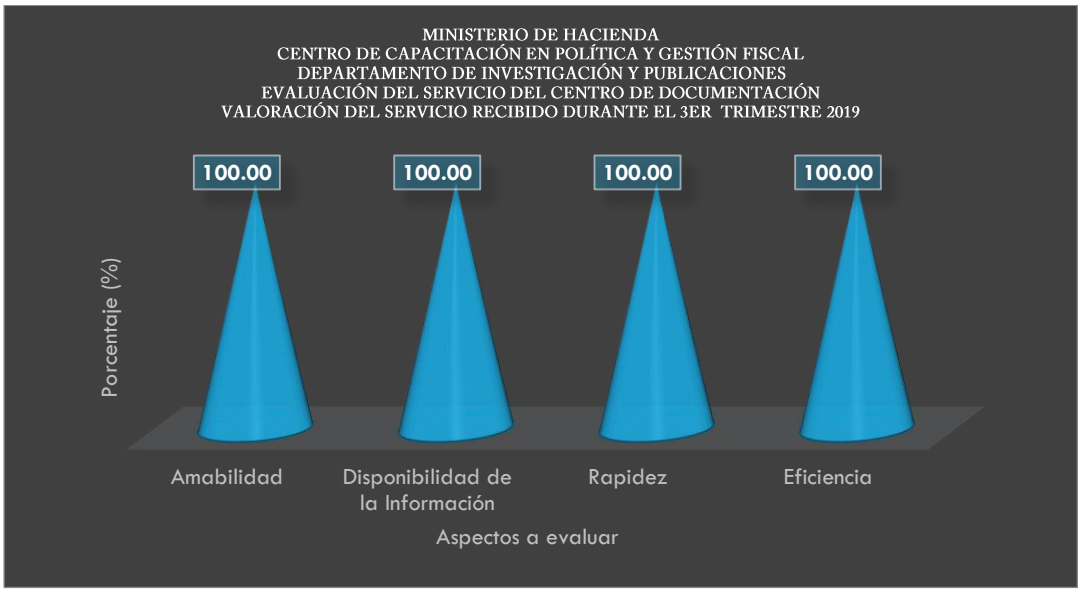
Aspectos del Servicio Valorados	Total de Usuarios Evaluadores	Índice	
		Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
Amabilidad	1	5.00	100.00
Disponibilidad de la Información	1	5.00	100.00
Rapidez	1	5.00	100.00
Eficiencia	1	5.00	100.00
Indicador General	1	5.00	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación, en el trimestre Julio - Septiembre de 2019

Gráfica núm. 1



Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación, en el trimestre julio-septiembre del 2019



Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación, en el trimestre julio-septiembre del 2019

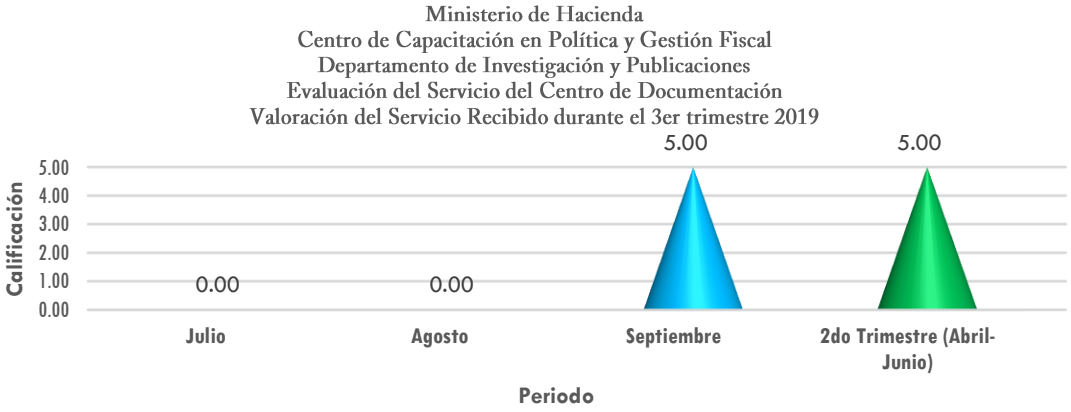
Tabla 2

Ministerio de Hacienda
Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
Departamento de Investigación y Publicaciones
División de Investigación
Evaluación del Servicio del Centro de Documentación
Valoración del Servicio Recibido durante el trimestre julio-septiembre, 2019

Período	Total de Usuarios Evaluadores	Índice	
		Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
Julio	0	0.0	0.0
Agosto	0	0.0	0.0
Septiembre	1	5.0	100.0
3er Trimestre (julio-septiembre)	1	5.00	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación, en el trimestre julio- septiembre del 2019

Gráfica núm. 2



Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación, en el trimestre julio - Septiembre 2019

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación, en el trimestre julio - septiembre del 2019

Tabla 3

Ministerio de Hacienda
Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
Departamento de Investigación y Publicaciones
División de Investigación
Evaluación del Servicio del Centro de Documentación " Dr. Raymundo Amaro Guzmán"
Valoración del Servicio Recibido durante el trimestre julio-septiembre, 2019

Aspectos del servicio valorados	Valoración												Usuarios Evaluadores	Índice	
	No Respondió		Insatisfactorio		Regular		Bueno		Muy Bueno		Excelente			Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%			
Amabilidad	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	25.0%	1	5.00	100.00
Disponibilidad de la Información	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	25.0%	1	5.00	100.00
Rapidez	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	25.0%	1	5.00	100.00
Eficiencia	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	25.0%	1	5.00	100.00
Indicador General	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	1	5.00	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación, en el trimestre julio - septiembre de 2019

Tabla 4

Ministerio de Hacienda
Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
Departamento de Investigación y Publicaciones
División de Investigación
Evaluación del Servicio del Centro de Documentación
Valoración del Servicio Recibido durante el mes julio, 2019

Aspectos del servicio valorados	Valoración												Total de Usuarios Evaluadores	Índice	
	No Respondió		Insatisfactorio		Regular		Bueno		Muy Bueno		Excelente			Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%			
Amabilidad	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!
Disponibilidad de la Información	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!
Rapidez	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!
Eficiencia	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!
Indicador General	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación, en el mes de julio 2019

Tabla 5

Ministerio de Hacienda
Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
Departamento de Investigación y Publicaciones
División de Investigación
Evaluación del Servicio del Centro de Documentación
Valoración del Servicio Recibido durante el mes de agosto, 2019

Aspectos del servicio valorados	Valoración												Total de Usuarios Evaluadores	Índice	
	No Respondió		Insatisfactorio		Regular		Bueno		Muy Bueno		Excelente			Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%			
Amabilidad	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.00	0.00
Disponibilidad de la Información	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.00	0.00
Rapidez	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.00	0.00
Eficiencia	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.00	0.00
Indicador General	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.00	0.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación, en el mes de agosto 2019

Tabla 6

Ministerio de Hacienda
Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
Departamento de Investigación y Publicaciones
División de Investigación
Evaluación del Servicio del Centro de Documentación
Valoración del Servicio Recibido durante el mes de septiembre, 2019

Aspectos del servicio valorados	Valoración												Usuarios Evaluadores	Índice	
	No Respondió		Insatisfactorio		Regular		Bueno		Muy Bueno		Excelente			Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%			
Amabilidad	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	25.0%	1	5.00	100.00
Disponibilidad de la Información	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	25.0%	1	5.00	100.00
Rapidez	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	1	5.00	100.00
Eficiencia	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	1	5.00	100.00
Indicador General	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	62.5%	1	5.00	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación, en el mes de septiembre 2019

Tabla 7

Ministerio de Hacienda
Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
Departamento de Investigación y Publicaciones
División de Investigación
Evaluación del Servicio del Centro de Documentación
¿Qué aspectos debe mejorar el Centro Documentación?
3er trimestre (julio-Septiembre), 2019

Aspectos que Considera debe Mejorar (puede responder más de una)	Respuesta	%
Consulta en línea	1	100%
Total	1	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación, en el trimestre julio - septiembre de 2019

Tabla 8

Ministerio de Hacienda
Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
Departamento de Investigación y Publicaciones
División de Investigación
Evaluación del Servicio del Centro de Documentación
Sugerencia durante el 3er trimestre (julio-septiembre), 2019

Sugerencias para Mejorar	Usuario evaluado	%
No respondió	1	100%
Total	1	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del Centro de Documentación, en el trimestre julio - septiembre del 2019